



東南科技大學高教深耕計畫業師協同教學成果表

計畫 A：教學創新精進 A2 厚植教師教學實力

指標 1. 學生專業實務技術能力推動成效 **SDGs4**

對應本校中程校務發展：學生第一、教學至上

課程名稱	英文溝通技巧		
上課地點	中正大樓 1007	班 級	應英三甲
原授課教師	林思毅	業師姓名	唐蓓莉

業師協同授課目的

- 1、了解並演練眼神、肢體動作、儀表之溝通。
- 2、練習如何用英語腔調強調句子之重點
- 3、業師分享與歐美人士溝通之經驗。

課程紀錄

1. 課程表

日期	時間	授課主題	授課教師
113/05/23	13：20～15：10	服務業英語溝通	唐蓓莉
113/05/30	13：20～15：10	會展英語溝通	唐蓓莉

2. 人數統計： 30 人

具體成效

1. 本學期業師協同教學授課方式： 實務經驗分享 實務操作教學、實習課程
 輔導證照考試 (證照名稱：_____，通過人數：_____人或考試日期_____)
 校外參觀、體驗學習(地點：_____)
 指導專題製作、專題競賽(專題或競賽名稱：_____，獲獎人數：_____人)

2. 教學成效：
1. 同學能運用眼神及肢體語言使表達更到位。
 - 2 精通服務業英文。
 3. 了解東西方溝通模式的差異。

問卷資料回饋(請同學上網填答 <https://forms.gle/DTMr7czZM8QECyqM8>)



上課照片(至少 8 張，請加簡要說明)



業師做 PPT



業師上課學生認真聽講



業師至台下提問問題



業師請同學上台練習



同學課堂練習



同學練習肢體動作



同學練習肢體動作 2



業師至台下與學生分享成果



1. Some of the guests at this restaurant have complaints. How does the waiter offer to solve the problems? Match the number of the guest with each solution below.

(a) "I'll get you another cup."

(b) "Would you like to order something else?"

(c) "I'll bring it to you right away."

(d) "I'll change it for you."

(e) "I'll get you another steak."

(f) "I'll check it for you again."

2. In the short dialogues below the waiter is doing one of the following:

(a) finding out the facts (b) blaming someone (c) solving a problem
 (d) getting the guest's agreement (e) arguing with the guest (f) interrupting a guest

Say what the waiter is doing in each dialogue.

Waiter: Did you ask for smoking when you made the reservation? Guest: Yes, I did. He is 1. <u>(a)</u>	Waiter: We'll move you to smoking as soon as a table is free. Guest: Thank you very much. 2. _____	Waiter: Will this be all right, madam? Guest: Yes. This is fine, thank you. 3. _____
Guest: I asked for oysters, not mussels. Waiter: Oh, the chef made a mistake. He is 4. _____	Guest: I made a reservation yesterday. Waiter: I don't think so because your name is not here. 5. _____	Guest: I did not order... Waiter: But I think you ordered it. Guest: Can I finish what I want to say? 6. _____

50



- γ. Δεν κινείται καθόλου ή κινείται ελάχιστα.
- δ. Δεν κινείται καθόλου ή κινείται ελάχιστα.
- ε. Η κίνηση είναι πολύ μικρή.
- ς. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη.

4. Discuss the following topics and questions with your partner and colleagues.

Μελέτη με θέμα την εργασία:

Discuss the correct steps for dealing with complaints. Role-play the dialogue you

(B) Work in pairs. Use more tapes and rewrite the above dialogue so that the waitress

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| α. Η κίνηση είναι πολύ μικρή. | <input type="checkbox"/> | β. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη. | <input type="checkbox"/> |
| γ. Η κίνηση είναι πολύ μικρή. | <input type="checkbox"/> | δ. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη. | <input type="checkbox"/> |
| ε. Η κίνηση είναι πολύ μικρή. | <input type="checkbox"/> | ς. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη. | <input type="checkbox"/> |
| ζ. Η κίνηση είναι πολύ μικρή. | <input type="checkbox"/> | η. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη. | <input type="checkbox"/> |
| θ. Η κίνηση είναι πολύ μικρή. | <input type="checkbox"/> | ι. Η κίνηση είναι πολύ μεγάλη. | <input type="checkbox"/> |

5. Read the two dialogues below carefully.

Διάλογος 1

Καθίσματα: Καλημέρα! Έχω ένα πρόβλημα με το αυτοκίνητό μου.

Πωλητής: Ποιο πρόβλημα είναι;

Καθίσματα: Δεν λειτουργεί η μηχανή.

Πωλητής: Πότε συνέβη αυτό;

Καθίσματα: Τώρα που είμαι στο αυτοκίνητο.

Πωλητής: Πρέπει να έρθω να δω.

Καθίσματα: Ναι, παρακαλώ.

Πωλητής: Θα είμαι εκεί σε λίγο.

Διάλογος 2

Καθίσματα: Καλημέρα! Έχω ένα πρόβλημα με το αυτοκίνητό μου.

Πωλητής: Ποιο πρόβλημα είναι;

Καθίσματα: Δεν λειτουργεί η μηχανή.

Πωλητής: Πότε συνέβη αυτό;

Καθίσματα: Τώρα που είμαι στο αυτοκίνητο.

Πωλητής: Πρέπει να έρθω να δω.

Καθίσματα: Ναι, παρακαλώ.

Πωλητής: Θα είμαι εκεί σε λίγο.

